

प्रेस विज्ञप्ति
Press Release

पालिसीधारक को सशक्त बनाने के लिए बीमा सुधार
Insurance Reforms to EMPOWER the POLICYHOLDER

बीमा क्षेत्र में पालिसीधारक केन्द्रित सुधारों की दिशा में प्रयासों के अनुक्रम में भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण ने 11 परिपत्रों को निरस्त करते हुए आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण और बीमाकर्ताओं के परिचालन और संबद्ध विषय) विनियम, 2024 के भाग ख के अन्तर्गत जारी किये गये मास्टर परिपत्र में बीमाकर्ताओं के परिचालनों और संबद्ध विषयों के संबंध में अभिशासन उपायों को मजबूत किया है।

उक्त मास्टर परिपत्र के मुख्य पहलू हैं -

- बीमाकर्ताओं के पास एक कुशल और त्वरित समाधान के लिए पालिसीधारकों के **शिकायत निवारण** के लिए प्रौद्योगिकी आधारित एक **सुदृढ़** व्यवस्था होनी चाहिए, और साथ ही उन्हें **“शून्य शिकायतों”** की ओर **अग्रसर होने के लिए प्रयास करने चाहिए**। बीमाकर्ताओं से अपेक्षित है कि वे **जागरूकता अभियान** संचालित करते हुए, उपभोक्ता- अनुकूल प्रक्रियाओं के माध्यम से **ग्राहकों के साथ नियमित प्रत्यक्ष विचार-विमर्श** (इंटरफेस) स्थापित करें; **शिकायतों के आनलाइन प्रस्तुतीकरण** को सुसाध्य बनाएँ तथा सभी शिकायतों के पंजीकरण को सुनिश्चित करें; आंतरिक रूप से उच्चतर स्तर पर ले जाने के स्तर-उन्नयन मैट्रिक्स (यदि प्रथम स्तर पर समाधान से संतुष्ट न हों तो) तथा **आंतरिक लोकपाल योजनाओं** के साथ समाधान की प्रक्रियाओं को सुदृढ़ करें।
- **विज्ञापन समिति (बोर्ड)** द्वारा अनुमोदित) और/या वितरण माध्यम के वरिष्ठ स्तरीय अधिकारी को **विज्ञापनों की जाँच** और **अनुमोदन** करना चाहिए जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे सही हों और भ्रामक न हों।
- देश के **दूरस्थ स्थानों** पर बीमा को पहुँच-योग्य बनाया जाए। बीमाकर्ताओं से अपेक्षित है कि वे **व्यवसाय के स्थान** खोलने के लिए एक **फिजिटल** (दोनों भौतिक और डिजिटल) दृष्टिकोण अपनाएँ।
- बीमाकर्ता केवल अनुमति-प्राप्त कार्यकलापों का ही **बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग)** करें यदि वे ग्राहकों को **सेवाएँ उपलब्ध कराने में किफायती और कुशलता** से युक्त हों और/ या उनके व्यवसाय का मूल्य-वर्धन करें। बाह्यस्रोतीकरण के कार्यकलाप उनके बोर्ड द्वारा गठित समिति की निगरानी के अंतर्गत होंगे।
- पालिसीधारकों के पास अविरत **पालिसी सर्विसिंग हेतु** आनलाइन सेवाएँ प्राप्त करने या किसी अन्य बीमा एजेंट/ विक्रय स्टाफ के आबंटन के लिए विकल्प होना चाहिए, भले ही किसी स्थिति में और जब भी कोई बीमा मध्यवर्ती बीमाकर्ता के साथ संबद्ध नहीं रहा हो।
- सामूहिक बीमा व्यवसाय को सरल और कारगर बनाने के लिए उपबंध

- क. बीमाकर्ता किसी भी गैर-नियोक्ता-कर्मचारी समूह योजना के सभी सदस्यों को बीमा प्रमाणपत्र जारी करें
- ख. किसी समनुदेशित पालिसी की आगम-राशि से बकाया ऋण राशि की चुकौती के लिए नामिती/पालिसीधारक/लाभार्थी की सहमति आवश्यक है।
- ग. सामूहिक मेडीक्लेम पालिसियों के मामले में, समूह के सदस्यों का ब्योरा उपलब्ध न होने के लिए किसी भी दावे को अस्वीकार नहीं किया जाएगा।

- पालिसीधारक **किसी भी बीमाकर्ता** के पास **अदावी राशियों** के संबंध में **सूचना** एक स्थान पर प्राप्त कर सकता है। **बीमा भरोसा** के संबंध में एक लिंक निम्नलिखित पर उपलब्ध है: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/Home/UnclaimedAmount>

पालिसीधारकों के हितों के संरक्षण के मिशन को प्राप्त करने; उनके लिए उचित व्यवहार सुरक्षित करने; पारदर्शिता और बीमा व्यवसाय के सुव्यवस्थित संचालन को बढ़ावा देने के लिए अनवरत प्रयास **पालिसीधारक को सशक्त बनाने के** अंतिम लक्ष्य के साथ जारी रहेंगे।

उक्त मास्टक परिपत्र तक इस लिंक पर पहुँचा जा सकता है- [\(लिंक\)](#)

In continuation of endeavors towards policyholder centric reforms in the insurance sector the Insurance Regulatory and Development Authority of India has strengthened the governance measures on the operations and allied matters of the insurers in the Master Circular issued under part B of the IRDAI (Protection of Policyholders' Interests, Operations and Allied Matters of Insurers) Regulations, 2024 repealing 11 circulars.

Key aspects of the Master Circular are -

- Insurers to have a tech based **robust** mechanism for **Grievance Redressal** of policyholders for an efficient and speedy resolution, while also **striving to move towards "zero grievances"**. Insurers are required to establish **regular customer interface** through consumer-friendly processes, running **awareness campaigns**; facilitate **submission of grievances online** and ensure registration of all grievances; strengthen resolution processes with internal escalation matrix (if not satisfied with resolution at first level) and **Internal Ombudsman Schemes**.
- **Advertisement Committee** (approved by the **Board**) and/or a senior level officer of the distribution channel to **examine** and **approve the advertisements** to ensure that they are true and are not misleading
- To make insurance **accessible** at **remote locations** of the country, Insurers are required to adopt a **phygital** approach (both physical and digital) to open **places of business**.
- Insurers to **outsource** permitted activities **only if** they are **economical and efficient in providing services** to the customers and/or enhance value to their

business. Outsourcing activities shall be under the oversight of committee constituted by their Board

- Policyholders to get an option to avail online services or allotment of another insurance agent / sales staff for uninterrupted **policy servicing** even if and when an insurance intermediary is no longer associated with the insurer
- Provisions to streamline group insurance business
 - a. Insurers to issue 'Certificate of Insurance' to all the members of a non-employer-employee group scheme
 - b. Consent of nominee/policyholder/beneficiary is necessary for repayment of outstanding loan amount from the proceeds of an assigned policy
 - c. In case of group mediclaim policies, no claim shall be denied for non-availability of details of members of the group
- Policyholder can access **information** on **unclaimed amounts** with **any insurer** in one place. A link is provided on **Bima Bharosa** at <https://bimabharosa.irdai.gov.in/Home/UnclaimedAmount>

Relentless efforts to achieve the mission of protection of policyholders' interests; securing a fair treatment to them; promoting transparency and orderly conduct of insurance business will continue with an ultimate objective of **empowering the policyholder**.

The Master Circular can be accessed at ([link](#))